

L'avenir...

Poursuite d'études

Les Brevets de Technicien Supérieur :

- BTS MCO (Management Commercial Opérationnel)
- BTS NRDC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)
- BTS Communication
- BTS Assurance
- BTS Banque Conseiller clientèle
- BTS Gestion de la PME
- BTS Commerce International et référentiel européen
- BTS Technico-commercial
- BTS Professions immobilières
- BTS Vente et production touristique
- BTS Animation et gestion touristiques locales

Et autres BTS en filière hôtellerie-restauration

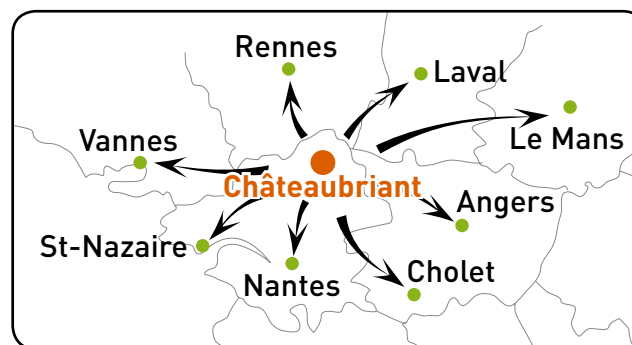
Des Mentions Complémentaires, des Formations Complémentaires d'Initiatives Locales, des Diplômes Universitaires de Technologie et des Parcours de préparation aux concours des Grandes Ecoles de Commerce

Débouchés

Le titulaire du Bac Pro peut s'insérer directement dans les entreprises de commerce quelque soit la taille et l'activité.



Le lycée polyvalent Môquet-Lenoir se situe au cœur d'une région qui a une forte identité et se caractérise à la fois par ses activités commerciales, agricoles et industrielles. Par la variété de ses formations, le lycée est un acteur important de la vie locale et répond à nombre des besoins de la population et de l'économie du territoire. Le lycée offre un vaste choix de formations générales, technologiques et professionnelles de niveaux CAP, BAC ou BTS. Le lycée mène également une politique d'ouverture européenne.



**Lycée Polyvalent
Guy MÔQUET - Étienne LENOIR**
Rue de l'Europe - 44146 CHATEAUBRIANT
Tél. 02 40 81 56 56



BAC PRO

**Les Métiers de
la Relation Client**
Accueil – Commerce – Vente



1^{re} & T^{ale} BAC PRO MCV - MÉTIERS du COMMERCE et de la VENTE
Option A : Animation et gestion de l'espace commercial

Contexte

Des métiers en pleine évolution pour s'adapter à des usagers et des clients ayant accès à une multitude d'informations :

- digitalisation de la société,
- modification des comportements de tous les publics,
- des relations auprès des organisations et des publics complexifiées du fait de la multiplicité des canaux d'interaction,
- l'omnicanalité, un levier pour enrichir l'expérience clients ou usagers,
- enjeux stratégique de la collecte et analyse des données (DATA).

Définition

Le métier consiste, au sein d'une équipe à :

- accueillir, conseiller, guider, orienter
- participer à l'approvisionnement,
- vendre et fidéliser
- participer à l'animation d'une administration, d'une surface de vente,
- assurer le suivi après la vente et la gestion commerciale attachée à sa fonction.



Le saviez-vous ?

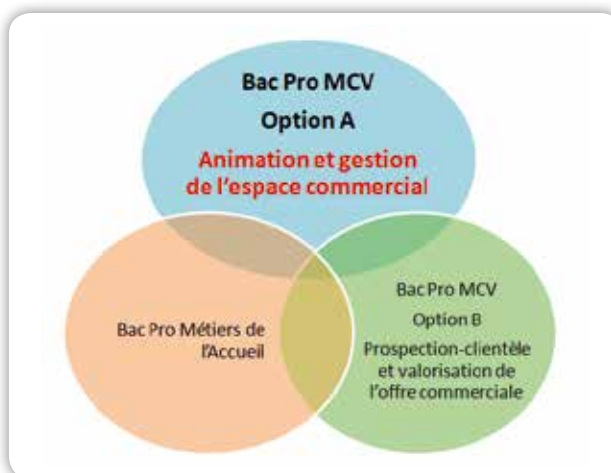
La tendance économique actuelle va au développement de tous les types de points de vente, ce qui permet d'envisager une possibilité de carrière tout à fait appréciable. C'est un secteur croissant (surtout dans le commerce de biens d'équipement et biens domestiques, ainsi que la ventes à distance).

Public concerné

Cette formation s'adresse aux élèves de 3^e. Des passerelles sont proposées entre la Seconde générale, les filières de CAP et BAC PRO selon le profil de l'élève.

Qualités requises

Un commercial doit être capable de s'identifier à ses clients pour ressentir ce qu'ils ressentent. Une écoute active et un sens relationnel développé sont nécessaires pour mettre en confiance les prospects. Il ne faut pas oublier que la satisfaction de la clientèle est primordiale pour générer des ventes à court, à moyen et à long terme. En outre, la créativité peut aider le professionnel à mener des actions commerciales afin d'inciter les consommateurs à passer à l'acte d'achat. Le sens de la responsabilité est aussi requis pour accepter les éventuels échecs et en tirer profit pour peaufiner ses stratégies.



Enseignement général

- français
- mathématiques
- espagnol
- éducation physique et sportive
- enseignement moral et civique
- histoire et géographie
- anglais
- arts appliqués

Enseignement professionnel

- Compétences communes en unité commerciale, en clientèle, à distance pour les 3 diplômes :
 - Conseiller et vendre
 - Suivre les ventes
 - Fidéliser la clientèle et développer la relation client
- Compétences spécifiques du BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente
 - Option A - Animer et gérer l'espace commercial
- Prévention santé et environnement
- Éco-droit
- Co-intervention
- Réalisation d'un chef d'œuvre
- Accompagnement personnalisé

Formation en milieu professionnel

- durée : 22 à 24 semaines de stage sur 3 ans, dans une ou plusieurs unités commerciales
- types d'entreprises :
 - entreprises de distribution de biens et de services, avec point de vente sédentaire ou non, de tailles variées, généralistes ou spécialisées
 - entrepôts et plates-formes de distribution
 - grossistes ou semi-grossistes avec espace de vente
 - entreprises de production avec espace de vente intégré (magasin d'usine)
 - administration, associations